

Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem, GTK Idegen Nyelvi Központ
E-mail: nemeth.aniko@gtk.bme.hu
<https://orcid.org/0009-0004-3159-7935>

Németh Anikó: Tolmácsokkal szembeni ügyfélelvárás az üzleti világban megrendelői perspektívából
Customer expectations about interpreters in business settings from the client's perspective
Alkalmazott Nyelvtudomány, Különszám, 2024/3. szám, 114–134.
doi:<http://dx.doi.org/10.18460/ANY.K.2024.3.007>

Tolmácsokkal szembeni ügyfélelvárás az üzleti világban megrendelői perspektívából

Customer expectations about interpreters in business settings from the client's perspective

Interpreters have always played an important role in establishing and maintaining commercial relations between countries. However, what users and clients expect from this service and from the interpreters themselves is mostly anecdotal. There have been some empirical studies on the expectations of clients, but these have typically focused on conference and community interpreting (Bühler, 1986; Kurz, 1993; Kadric, 2009, Puklus, 2019). Few studies have investigated the expectations of business actors at international and national level (Nocella, 1995; Ko, 1996; Válóczy, 2011; Sato, 2014; Karanasiou, 2017). This paper explores the need for interpreters in multinational companies from the clients' perspective, with regard to the customers' expectations about the work and performance of interpreters in business meetings, as well as their experience with using interpreters' services. The paper presents the partial results of a small-sample, semi-structured interview study with Hungarian native-speaking male and female middle and senior managers working in the competitive sector who have previously worked or work regularly with several interpreters for years. The research discussed in this paper aims to focus on answering the following questions: 1) For which events and in which language do clients in business usually request interpretation? 2) What are the important and less important criteria when hiring interpreters? First the background to the research is outlined, then the research methodology is presented, followed by the detailed analysis of the data, and the summary of the results and novelties of the study.

The research confirms that companies in the business world continue to demand the services of interpreters, despite the fact that English is the lingua franca of the internationalising world, and foreign language skills are almost universally expected in multinational companies. The findings indicate that, beyond the high-level linguistic competence of interpreters, it is also essential for clients to build trust with their interpreter, thus the interpreter's personality plays a key role: clients may choose an interpreter on the basis of sympathy, reliability, willingness to cooperate and adaptability. At the same time, the paper also reflects upon the fact that in high-stakes business meetings, the involvement of interpreters is sometimes part of the client's negotiation tactics. The novelty of the research lies in the fact that it does not explore the expectations of interpreters from the perspective of interpreting training institutions or professional associations, or even from the perspective of interpreters themselves, but by interviewing the clients who use the service, the users of interpretation. Although the results of the study are not generalisable, they provide a snapshot of a slice of the Hungarian interpreting market, and the research can be replicated in other contexts, such as legal, health, public service or ecclesiastical interpreting.

Keywords: business interpreter, client expectation, personality traits, negotiation tactics, high-stakes negotiation

1. Bevezetés

A tolmácsolásoktatással foglalkozó szakirodalomból (G. Láng, 2002; Seresi, 2016; Szabó & Bakti, 2020; Szabari, 2021), valamint a tolmácsok és fordítók érdekképviselőiteinek hivatalos dokumentumaiból, a tolmácsetikai kódexekből előíró jelleggel sokat megtudhatunk arról, mi a tolmács szerepe és feladata, milyen alapvető normákat és elveket kell betartania, és milyen elvárt magatartást kell tanúsítania a tolmácsolási eseményeken (Horváth, 2021). Arról azonban, hogy a tolmácsolást felhasználók és megrendelők mit várnak ettől a szolgáltatástól és magától a tolmácstól, többnyire csak anekdotákat hallhatunk. A megrendelők elvárásairól ugyan készült már néhány empirikus kutatás, de ezek jellemzően a konferenciatolmácsolás és a közösségi tolmácsolás területén vizsgáldtak (Bühler, 1986; Kurz, 1993; Kadric, 2009; Puklus, 2019). Az üzleti világ szereplőinek elvárásait nemzetközi és hazai szinten is csak kevesen vizsgálták (Nocella, 1995; Ko, 1996; Válóczy, 2011; Sato, 2014; Karanasiou, 2017), az alkalmazott nyelvtudomány keretein belül pedig egészen mostanáig nem készült még magyar nyelven átfogó tanulmány a tolmácsokkal szembeni megrendelői elvárásokról.

A tanulmány egy félig strukturált interjú kutatás részeredményeit mutatja be, amelyben olyan magyar anyanyelvű, versenyszférában dolgozó férfi és női közép- és felsővezetők vettek részt, akik évek óta rendszeresen több tolmáccsal is együtt dolgoznak, vagy dolgoztak már. Mivel a tanulmány kereteit túllépné a teljes interjú kutatás minden aspektusára kiterjedő részletes elemzés, ebben az írásban leszűkíttem a kutatás fókuszát, és csupán a részeredményeit kívánom bemutatni. A tanulmányban a következő kutatási kérdésekre keresem a választ: 1) Milyen eseményekre és milyen nyelvvél kérnek általában tolmácsolást a megrendelők az üzleti életben? 2) Melyek a fontos és a kevésbé fontos kritériumok a tolmácsok megbízásakor? Az alábbiakban először felvázolom a kutatási előzményeket, majd ismertetem a kutatás módszertanát. Ezután rátérek az adatok elemzésére, majd összegzem a feltáró kutatás eredményeit és újdonságait, végül további lehetséges kutatási irányokat is felvázolok.

2. Kutatási előzmények

A vizsgálódásaimat elsősorban az motiválta, hogy az üzleti életben szerzett saját tolmácsolási tapasztalatomból kiindulva, tudományos alapokra helyezve térképezem fel az üzleti világban zajló dialógustolmácsolási események jellemzőit, az abban részt vevő felek – a tolmács és a megrendelő – igényeit, attitűdjét és dilemmáit. Ezen több szakaszból álló folyamat első lépcsőjét az a kutatás jelentette, amelyben az üzleti világban közreműködő dialógustolmácsok nyelvi és nyelven kívüli nehézségeit tártam fel (Németh, 2023). A jelen interjú kutatás ennek a folyamatnak a második szakasza, a kutatás tárgya pedig az üzleti világban jelentkező tolmácsolási szükségletek, valamint az üzleti tolmácsokkal szemben támasztott ügyféligények és -elvárások.

A továbbiakban az üzleti tolmácsolás sajátosságait ismertetem, ezen belül először kitérek az angol nyelv dominanciájára, majd a tolmácsolástudomány keretein belül végzett empirikus kutatásokra, amelyek vizsgálták a tolmácsolást felhasználók – azaz maga az ügyfél – igényeit és elvárásait. Ennél a résznél rávilágítok a felfedezett kutatási űrré, és végül megemlítek egy esettanulmányt, amely szorosan kapcsolódik jelen kutatás fókuszához.

2.1. Az angol mint lingua franca az üzleti életben

Több tanulmány is utalt már rá, hogy az angol nyelv a modern világ lingua francájává (ELF) vált (Hidasi, 2002; Konczos-Szombathelyi, 2003; Albl-Mikasa, 2010). A globalizálódó, nemzetköziesedő gazdaságban a multinacionális vállalatok térnyerésével szinte mindenütt elvárás, hogy a munkavállalók – és ez különösen igaz a vezető pozícióban lévőkre – beszéljenek idegen nyelvet, sőt mi több tárgyalóképes nyelvtudással rendelkezzenek. A multinacionális vállalatok a cégen belüli megbeszéléseken és a partnereikkel folytatott külső tárgyalásokon általában a cég hivatalos nyelvén kommunikálnak. Nem minden esetben vesznek igénybe tolmácsot, de az sem ritka, hogy egy belső munkatárs – függetlenül attól, hogy képzett tolmács-e, vagy sem – közvetít a tárgyalófelek között. Jogosan tehetjük fel a kérdést, hogy szükség van-e még napjainkban is üzleti tolmácsokra?

Válóczi egyik tanulmányában rámutat arra, hogy az üzleti életben egyre inkább elvárt az angol nyelvtudás, ennek ellenére sok magyar cégvezető és a külföldi partnerek is gyakran fordulnak tolmáchoz. Ennek egyik magyarázata az lehet, hogy „a tárgyalás érdemi részét, az alkut, a részletek pontosítását jobban szeretik az anyanyelvükön lebonyolítani, másrészt stratégiai eszköz is lehet a tolmácsolási helyzet, hiszen közben az üzleti partner időt nyer, gondolkodhat” (Válóczi, 2010: 133). Az is előfordulhat, hogy a lezajló interakcióban a tolmácsok által betöltött szerep olykor csupán a „tárgyalási taktika” része (Hofmeister-Tóth & Mitev, 2010). Az előbbi kijelentéseket egy néhány éve készült empirikus kutatás eredményei megerősíteni látszanak. A magyar A nyelvvel dolgozó, 10 szakképzett tolmács megkérdezésével készült kismintás interjúk kutatás eredményei arra engednek következtetni, hogy az üzleti világban továbbra is igényt tartanak a tolmácsok szolgáltatásaira (Németh, 2023). Az alábbiakban áttekintem, hogy a tolmácsolástudományban milyen kutatások születtek az ügyfélelvárások kapcsán.

2.2. Ügyfélelvárások a tolmácsoláskutatásban

Pöchlhacker (2015) szerint a tolmácsoknak szolgáltatóként kell fellépniük, akik lehetővé teszik a két fél közötti kommunikációt, és elsősorban a szolgáltatásukat igénybe vevők elvárásait kell teljesíteniük (Németh, 2021). A megrendelők pedig olyan személyek vagy intézmények, akik igénylik ezt a szolgáltatást, és fizetnek érte. Az ügyfelek elvárásait először a 80-as évek végén kezdték el vizsgálni, kezdetben a konferenciatolmácsolásban, és csak nemrégiben a közösségi tolmácsolás területén (Bühler, 1986; Kurz, 1993a). A konferenciatolmácsolás, a

médiatolmácsolás, valamint a közösségi tolmácsolásban az egészségügyi és a bírósági tolmácsolás ügyfeleinek elvárásait már több kutatás is vizsgálta (Hale, 2007; Kadric, 2009; Pöchhacker, 2018; Puklus, 2019; Liu, 2023). A közösségi tolmácsolásban gyakran aszimmetrikus erőviszony áll fenn a kommunikációs felek között, ezért a tolmácsokkal szemben támasztott elvárások eltérhetnek a konferenciák résztvevőinek elvárásaitól. A hazai tolmácsoláskutatásban először Puklus (2019) vizsgálta a bírók elvárásait a bírósági tolmácsokkal szemben.

Az üzleti világban a tolmácsolással és a tolmácsokkal szemben támasztott megrendelői elvárásokról azonban még kevés nemzetközi tanulmány jelent meg (Nocella, 1995; Ko, 1996; Merlino, 2009; Karanasiou, 2017; Zheng & Xiang, 2018). A magyar tolmácsoláskutatásban eddig csupán egy disszertáció született az üzleti és vállalati tolmácsolásról, ebben Sato (2014) a japán–magyar tolmácsok kettős lojalitását vizsgálta. Következésképpen a számomra jelenleg hozzáférhető szakirodalom alapján kijelenthető, hogy a magyar tolmácsoláskutatásban eddig nem vizsgálták az üzleti világ megrendelőinek tolmácsokkal szemben támasztott elvárásait. Ugyanakkor azt is fontos kiemelni, hogy az üzleti titoktartás és az érzékeny adatok miatt nem könnyű empirikus kutatást végezni és hiteles adatokat gyűjteni az üzleti tolmácsolásról (Ozolins, 2015; Bendazzoli et al., 2018).

E helyen azonban fontos megemlíteni egy esettanulmányt, amely jelen kutatás szempontjából kiindulópontnak tekinthető. Egy fordítással és tolmácsolással foglalkozó 2020-as online konferencián hangzott el egy beszélgetés, *Milyen tolmácsot akar az ügyfél?* címmel, ahol egy pénzügyi vállalat vezérigazgatóját kérdezték a tolmácsolással és a tolmácsokkal kapcsolatos tapasztalatairól. A továbbiakban az előbb említett interjú lényeges és a jelen kutatás szempontjából releváns megállapításaira térek ki.

2.3. Esettanulmány az üzleti tolmácsokról és tolmácsolásról egy vezérigazgató perspektívájából

Ebben a részben annak az interjúnak a főbb megállapításait kívánom bemutatni, amelyet az *Online Fordítónapok 2020* címmel megrendezett konferencián Bozsik Gyöngyvér – aki maga is képzett konferenciatolmács – készített egy magyar üzletemberrel. A megkérdezett vezető egy külföldi tulajdonban lévő, pénzügyi szektorban tevékenykedő vállalat vezérigazgatója. A beszélgetést a szervezők videófájlban rögzítették, a konferencia képi és hanganyagát az érdeklődők később megvásárolhatták. A konferencián elhangzott beszélgetés hanganyaga alapján elkészítettem az említett interjú átiratát, majd elvégeztem annak elemzését. A beszélgetést esettanulmányként dolgoztam fel. Tekintettel arra, hogy ez az esettanulmány jelentette az interjúk kutatásom egyik kiindulópontját, röviden ismertetem a beszélgetés főbb motívumait.

A megkérdezett üzletember tárgyalóképes angol nyelvtudással rendelkezik, azonban maga is rendszeres tolmácsfelhasználó, és többször dolgozott már együtt tolmácsokkal. A tolmácsolás kapcsán azt a kijelentést fogalmazta meg, hogy „ez

is egy olyan szolgáltatás, mint bármi más, csak sokkal szenzitívebb” (a kiemelés a szerzőtől). A tolmácsolással kapcsolatban említett elvárásai között első helyen nyilvánvalóan az szerepelt, hogy az „*üzenetnek át kell mennie*”. Ugyanakkor fontosnak tartotta, hogy a tolmács jól ismerje az adott szakterületet, és megfelelő háttérismerete is legyen. Külön kiemelte, hogy a megbízó és a tolmács közötti emberi kapcsolat elengedhetetlen ehhez a munkához, amelynek a bizalomra kell épülnie. A tolmácsolásfajták közül a konzekutívot tartotta a legértékesebbnek, ugyanakkor hozzáfűzte, hogy a „*fülbesúgásos furcsa helyzet, de tud működni*”. A szinkrontolmácsolással kapcsolatban megjegyezte, hogy „*nagyon zavaró tud lenni hosszú távon a monoton előadás, és feszültséget generál az emberben a tolmács előadói stílusa*”, ezért jó, „*ha a tolmács beleéli magát; [...] ha szereti, amit csinál*”, mert az a hallgatóság számára is átjön. Továbbá azt is megemlítette, hogy „*egy jó tolmács, ha profi, akkor a rendezvény színvonalán is tud dobni, hozzáadott értéke az adott rendezvénynek*” (a kiemelés a szerzőtől). Az angol mint lingua francát illetően pedig az a meglátása, hogy „*tolmácsolással az üzenet jobban átmegy, mert az angol nyelven értő is kétszer hallja, így jobban bevésődik*” az üzenet. Ugyanakkor az is elhangzott, hogy a szinkrontolmácsolás esetén nem minden résztvevő meri vállalni a hiányos nyelvtudását, ezért inkább fel sem veszik a fejhallgatót, „*főleg egy multinál, egy középvezetői meetingen, ahol elvárás a nyelvtudás, de a füles felvételével már lefokozom magam*”. Erre a valós, ám jogos érvre tolmácsoláskutatóként eddig talán nem is gondoltunk. Mindez azonban alátámasztja az interjúalany azon álláspontját, hogy miért preferálja bizonyos megbeszéléseken a cégvezetés a konzekutív tolmácsolást.

A fent leírt kijelentéseket összegezve leszögezhetjük, hogy ez az esettanulmány olyan szempontokra is rávilágított, amelyre eddig tolmácsként és kutatóként nem is gondoltunk. A beszélgetésből kiderült, hogy az angol mint lingua franca térnyerése ellenére az üzleti világban még van igény a tolmácsok szolgáltatásaira. Továbbá az is elhangzott, hogy a tolmács nyelvi kompetenciáján túl a bizalomnak és az interperszonális kapcsolatoknak kulcsfontosságú szerepe van. A tolmácsolás fajtái közül pedig meglepő módon a konzekutív tolmácsolást részesítik előnyben. Többek között ezen kijelentések helytállóságát – megerősítését vagy cáfolatát – kívántam megvizsgálni az interjú kutatásomban egy nagyobb mintán. Most pedig rátérek a félig strukturált interjú kutatás módszertani bemutatására.

3. A kutatás bemutatása

Korábbi empirikus kutatások, valamint a vonatkozó szakirodalom áttekintése alapján kutatási úrt határoztam meg a tolmácsolástudományban, így jelen kutatás hiánypótlónak is tekinthető az üzleti tolmácsolás témájában. A jelen kutatás célja, hogy feltárja a vállalatoknál megjelenő tolmácsolási szükségletet, illetve az üzleti tolmácsokkal szemben támasztott megrendelői igényeket és elvárásokat, továbbá,

hogy bepillantást kapjunk a megrendelők tolmácsokkal való együttműködésének tapasztalataiba.

A tanulmány alábbi módszertani fejezetében ismertetem a kutatás módszereit: a mintavételt és az adatközlőket, valamint a kutatás eszközét, ám a korábban említett területi korlátok miatt jelen írás csak a részeredmények bemutatására vállalkozik. Következésképpen ebben a tanulmányban a következő két kutatási kérdésre keresem a választ: 1) Milyen eseményekre és milyen nyelvvel kérnek általában tolmácsolást az üzleti megrendelők? 2) Melyek a fontos és a kevésbé fontos kritériumok a tolmácsok megbízásakor?

3.1. Kutatási módszerek

A jelen kutatásban az üzleti világ megrendelőinek igényeit és elvárásait primer kutatással, közvetlen adatelemzésen alapuló, empirikus vizsgálattal kívántam feltárni, amelynek során kvalitatív és kvantitatív adatok begyűjtését is terveztem (Károly, 2022). Tekintettel a kutatás tárgyára, a nyelvi közvetítés empirikus kutatásában alkalmazott taxonómia szerint a résztvevő- és kontextusorientált kutatás minősült a legalkalmasabb módszernek (Saldanha & O'Brien, 2014). A tolmácsokkal szembeni ügyfélelvárásokat és igényeket, valamint a tolmácsolási esemény kontextusát holisztikus megközelítéssel, a jelen kutatás keretében a tolmácsolást felhasználók megkérdezésével terveztem vizsgálni. A kutatás eszközeül azért választottam a személyes, félig strukturált interjút, mert gazdag információval szolgál, és mélyreható elemzést biztosít, továbbá a vizsgált csoporthoz tartozó egyén véleményét tárja fel (Eszenyi, 2022).

3.2. Adatközlők és mintavétel

Az interjúkutatásnál nem volt cél a reprezentativitás, sokkal inkább a kontextust is figyelembe vevő, részletekre is kiterjedő gazdag adatgyűjtés. A résztvevők kiválasztása nem véletlenszerűen, hanem tudatosan, meghatározott kritériumok mentén zajlott. Éppen ezért a nem valószínűségi mintavételtípusok közül a kényelmi mintavétel (Eszenyi, 2022) volt a leghatékonyabb és célravezetőbb, a résztvevők felkérése személyes ismeretség vagy ajánlás útján történt. A mintavételt az a szándék vezérelte, hogy résztvevők között kiegyensúlyozott legyen a nemek aránya, az adatközlők lehetőleg különböző vállalatnál, vagy egy vállalat különböző szakterületén dolgozzanak. További fontos szempont volt a résztvevők kiválasztásánál, hogy többéves vezetői tapasztalattal rendelkezzenek, és legyen munkatapasztalatuk tolmácsokkal való együttműködésben.

Összesen 12 főt, 6 női és 6 férfi közép- vagy felsővezetőt kerestem meg, közülük egy női vezető nem vállalta az interjút. Végül 11 résztvevőt kérdeztem, a válaszadás önkéntes volt. Az egyik résztvevővel folytatott beszélgetés közben derült ki, hogy nem felel meg a mintavételi feltételeknek, mivel csak 1 tolmáccsal volt korábbi munkatapasztalata. Az ő esetében lefolytattuk ugyan a beszélgetést, de a kinyert adatokat végül nem vontam be az elemzésbe.

3.3. Kutatási eszköz

A kutatás eszközeként egy előre meghatározott forgatókönyv mentén kérdéseket állítottam össze, de az interjú során az improvizáció is helyet kapott. A validálási folyamatok az interjúk alkalmazásánál is lényegesek, hiszen így tudjuk biztosítani a kutatás érvényességét és megbízhatóságát (Eszenyi, 2022). Az interjúkérdések összeállítását követően a módszertani eszköz validálását 1 fővel végeztem el, aki maga is egy nemzetközi cég felsővezetője.

Az interjú kérdéssora 3 szakaszból állt, a jelen tanulmányban azonban csak az első és a második szakasz releváns, ezek a kérdések a Függelékben olvashatók. Az első részben a résztvevők alapadatainak a felvétele történt, majd a második és a harmadik részben a tolmácsolási igényekre és szükségletekre, valamint a tolmácsokkal és a tolmácsolással kapcsolatos elvárásokra irányultak a kérdések. A kérdéssorban eldöntendő, feleletválasztós kérdések, 1–6-ig terjedő Likert-skálás értékelés, továbbá nyitott kérdések is szerepeltek.

A második részben a tolmácsok kiválasztásával és megbízásával, valamint a tolmácsolási igényekkel kapcsolatban kvantitatív és kvalitatív adatokat is gyűjtöttem. Így egyazon kutatáson belül kevert módszerű adatgyűjtés zajlott, ami különféle módszerek kombinálását jelenti, ilyen módon növelhető a kutatás belső és külső érvényessége, vagyis általánosíthatósága (Creswell, 2009 – idézi Károly, 2022). Mivel félig strukturált interjút választottam, a megkérdezettek bármikor kérhettek pontosítást, vagy további magyarázatot az egyes kérdéseknél.

3.4. Adatgyűjtés és -kezelés

Az interjúk 2023 januárja és márciusa között zajlottak, a beszélgetések egyenként 1–1,5 óráig tartottak. Egy korábbi kutatásom pozitív tapasztalata alapján ismét online platformot használtam. Az online forma egyfelől rugalmasságot biztosít az időpontegyeztetésre, az egyszerűbb és gyorsabb szervezésre, költséghatékonyabb és erőforráskímélőbb, másfelől jobb minőségű hangfelvételek készíthetők, mint egy személyes találkozás során. Noha személyes preferenciám szerint online megbeszélésekre a Zoom platformot használom, amelynek megbízhatósága a korábbi interjúk kutatásban is megmutatkozott, úgy határoztam, hogy az interjúk kellemes és biztonságos légkörét szem előtt tartva a résztvevők igényeit is figyelembe veszem. Ennélfogva az adatközlők – a személyes preferenciáik és kényelmi szempontok alapján – a Zoom és a Microsoft Teams platformja közül választhattak. Mindkét szoftver jól ismert, használatuk egyszerűnek mondható.

A gazdag információgyűjtés egyik lényeges eleme, hogy bizalom alakuljon ki a beszélgetőpartnerek között, ezért nagyon fontos szempont volt a bizalmi légkör megteremtése a beszélgetés során. Ezt szem előtt tartva az interjú résztvevői a maguk által kialakított kényelmes helyszínről és a preferenciájuk szerinti online platform használatával tudtak részt venni a beszélgetésben. A videórögzítés bekapcsolása előtt egy felvezető, ráhangolódo beszélgetéssel indítottunk, majd a rögzített interjú után is szántam időt a beszélgetések lezárására és az elköszönésre.

A résztvevők felkérése e-mailben zajlott, ami lehetővé tette a kutatás céljának részletes ismertetését, valamint az adatkezelési tájékoztatók és a beleegyezési nyilatkozatok elküldését is.

Összesen 11 interjút készítettem az adatközlőkkel, ebből az első beszélgetés az interjúkérdések tesztelésére is szolgált. Tekintettel azonban arra, hogy félig strukturált interjúról van szó, az esetleges félreértéseket a beszélgetés közben is tudtuk pontosítani, ezért úgy gondoltam, hogy a kérdéssort jelentősen nem kell átalakítani. Mivel a résztvevőkkel folytatott beszélgetések során kiderült, hogy 1 adatközlő nem felelt meg az előzetesen felállított kritériumoknak, ezért úgy határoztam, hogy az első, tesztelésként elvégzett interjú adatait is bevonom az elemzésbe, mivel itt is értékes információkhoz jutottam.

Ahogy arra Seresi is utalt az adatkezelésről szóló tanulmányában, a kutatás során összegyűjtött adatokat átlátható módon rendszerezni kell, és biztonságosan lehetőleg több hordozón is tárolni. Ezáltal időhatékonyan tudunk dolgozni, és az adatvesztésből származó kockázatokat is csökkenteni lehet. Továbbá az is fontos szempont, hogy eredményeink csak így maradnak igazolhatók (Seresi, 2022). A résztvevők önkéntesen vettek részt a kutatásban, továbbá előzetes engedélyükkel a beszélgetéseket hang- és videófelvételen rögzítettem, az ezekről készült fájlokat, jelszóval védett számítógépen, továbbá a hangfelvételekről készített biztonsági másolatot egy külső adathordozó eszközön tároltam. Etikai megfontolásokat figyelembe véve semmilyen leiratozó szoftvert nem használtam. A hangfelvételekről manuálisan készítettem átiratot. Az adatok elemzését ezt követően az anonimizált átiratokból álló korpusz alapján végeztem. A teljes hangfelvétel hossza 12,5 órát tesz ki, az elemzés alapjául szolgáló átiratokból álló korpusz mérete 87.090 szövegszóból áll. A feldolgozott hanganyagok hosszát és a kinyert adatmennyiséget az 1. táblázatban mutatom be.

1. táblázat. A korpusz jellemzői

	Adatközlő	Hangfelvétel időtartama	Átirat szószáma	Átirat karakterszáma
1.	ÜF1	1h 16	7 917	41 802
2.	ÜF2	1h 37	10 087	52 699
3.	ÜF3	1h 04	7 161	38 221
4.	ÜF4	1h 04	7 448	38 575
5.	ÜF5	1h 07	7 829	40 665
6.	ÜN1	1h 11	7 651	40 043
7.	ÜN2	1h 59	14 848	77 881
8.	ÜN3	1h 13	8 435	45 068
9.	ÜN4	1h 01	7 291	37 748
10.	ÜN5	0h 58	8 423	42 609
Összesen	n.a	12,5 h	87 090	455 311

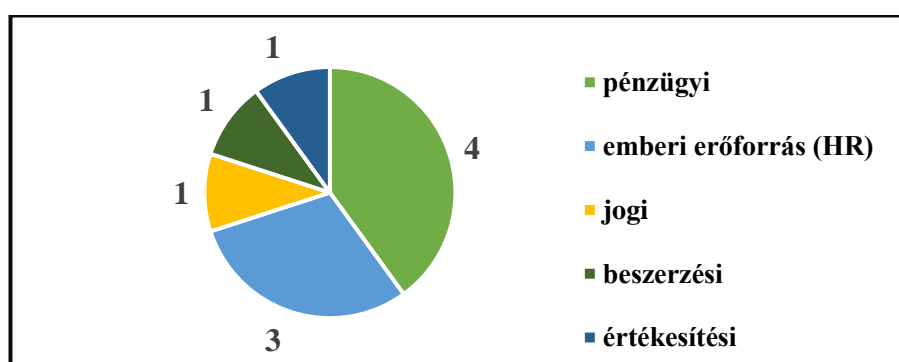
4. Eredmények

A jelen tanulmány – ahogy azt fentebb jeleztem – a teljes interjú kutatásnak csak részeredményeit kívánja bemutatni. Először az adatközlők profilját ismertetem, majd az első kutatási kérdéshez kapcsolódó I/7., I/8.; I/9., II/2., II/5. és II/7. interjúkérdéseket elemzem. Ennek keretében egy szükségletelemzés eredményeibe nyújtok betekintést, amely azt vizsgálja, hogy a megkérdezettek évente hányszor, milyen nyelven, jellemzően milyen eseményeken vesznek igénybe tolmácsolást. Ezt követően rávilágítok a megkérdezettek nyelvi kompetenciái és a tolmácsolás iránti igényeik közötti kapcsolatra. A második kutatási kérdéshez a II/1. és a II/2a, b, c, d interjúkérdések válaszai kapcsolódnak, amelyekben azt vizsgálom, hogy a tolmácsok kiválasztásakor és megbízásakor a megkérdezettek mely kritériumokat tartják fontosnak vagy kevésbé fontosnak az anyanyelv és az idegen nyelv magas szintű ismeretén túl, továbbá milyen egyéni preferenciáik vannak.

4.1. Az adatközlők profilja

A kiválasztott mintában 5 női és 5 férfi adatközlő volt, közülük 6 fő a pénzügyi szektorból, 2 fő a kereskedelmi ágazatból, 1 fő az élelmiszeriparból és 1 fő a nyomdaiparból érkezett. Valamennyi adatközlő külföldi tulajdonban lévő cégnél dolgozott, vagy jelenleg is ott dolgozik, ez 6 különböző multinacionális vállalatot jelent. A megkérdezettek 5 különböző szakterületen dolgoznak, 4 fő pénzügyi, 3 fő a HR (emberi erőforrásgazdálkodás), valamint 1–1 fő a jogi, a beszerzési és az értékesítési területen dolgozik. A szakterület szerinti megoszlást az alábbi 1. ábra szemlélteti.

1. ábra. Az adatközlők szakterület szerinti megoszlása (n=10 fő)



Az interjúban részt vevők profilját az 2. táblázat mutatja be, az anonimitásukat szem előtt tartva az adatközlőket kódokkal jelöltem, ahol az ÜF a férfi adatközlőt, az ÜN a női adatközlőt jelenti, a kódok mögött lévő számok pedig kizárólag a megkülönböztetést szolgálják, például ÜF1, ÜN2. A munkatapasztalat szerint 4 kategóriába soroltam a résztvevőket: 0–15, 16–25; 26–35 és 35 év feletti sávokat határoztam meg. Nyilván nem meglepő, hogy a mintában szereplő valamennyi

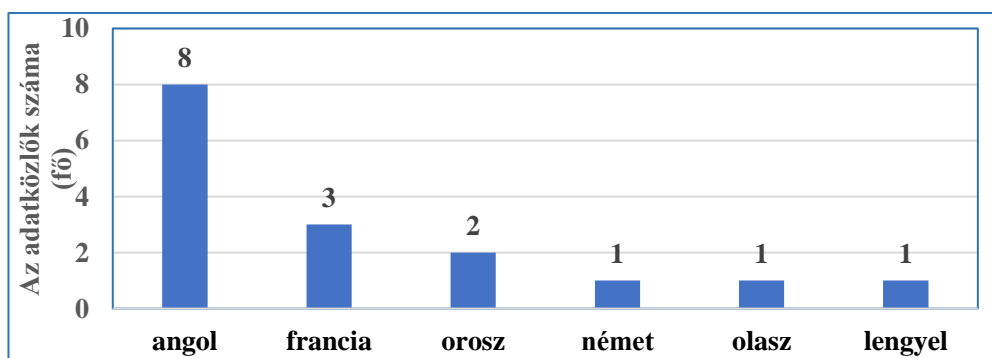
közép- és felsővezető legalább 16 évnyi munkatapasztalattal rendelkezik. Az adatközlők fele a 16 és 25 év közötti sávba, 3 fő a 26 és 35 közötti sávba tartozik, 2 főnek pedig 35 évnél is több tapasztalata van. A mintába bevont üzletemberek és üzletasszonyok 90%-a a magyaron kívül beszél valamilyen idegen nyelvet, 60%-uk pedig az anyanyelvén kívül 2 vagy 3 idegen nyelven is beszél.

2. táblázat. Az adatközlők profilja

	adatközlő	munkatapasztalat (év)	beszélt idegen nyelvek száma	tolmács igénybevétele (alkalom/év)
1.	ÜF1	26-35	1	48
2.	ÜF2	35+	2	48
3.	ÜF3	16-25	1	120
4.	ÜF4	26-35	2	15
5.	ÜF5	16-25	3	3
6.	ÜN1	16-25	3	12
7.	ÜN2	16-25	3	12
8.	ÜN3	25-35	2	72
9.	ÜN4	35+	0	12
10.	ÜN5	16-25	1	24

A résztvevők által beszélt nyelveket a 2. ábra szemlélteti, amelyen jól látható, hogy a legtöbben az angolt (8 fő) beszélik, ezen kívül a franciát és az oroszot említették még többen, a németet, az olaszt és a lengyelt pedig 1–1 fő. A megkérdezettek közül 1 fő saját bevallása szerint nem beszél semmilyen idegen nyelvet, legalábbis nem olyan szinten, hogy a munkája során, esetleg tárgyalási helyzetben aktívan használni tudja. Passzív nyelvtudásról azonban többen is beszámoltak, legalábbis a szakterületükhöz köthető témában többnyire megértik a lényeges információkat.

2. ábra. Az adatközlők által beszélt élő nyelvek (n=10 fő)

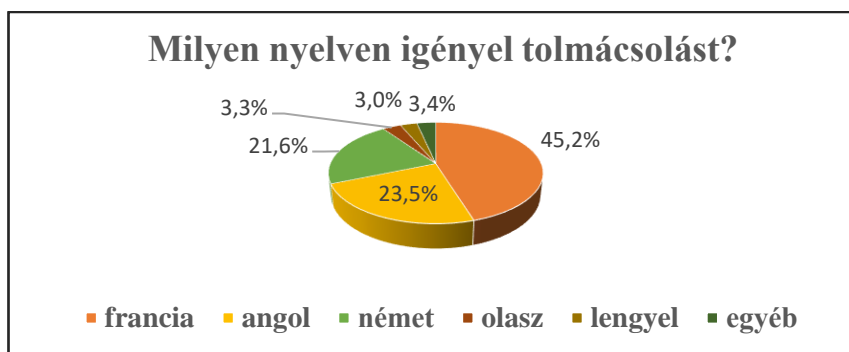


A tolmácsfelhasználói igényekre is rákérdeztem, amely részben az adatközlők aktív idegennyelv-tudásával, másrészt azzal a ténnyel függ össze, hogy van-e a vállalatnak főállású tolmácsa. Az 1. táblázat utolsó oszlopában szereplő értékek azt mutatják, hogy az adatközlők évente hány alkalommal vesznek igénybe tolmácsolási szolgáltatást. A kapott értékek széles sávban mozognak, az évi 3 alkalomtól egészen a 120 alkalomig.

4.2. Az igényelt tolmácsolási szolgáltatás jellemzői

Az üzleti világban jellemző tolmácsolási igények felmérésekor fontos szempont a tolmácsolás nyelvének és az események jellegének meghatározása. Az erre vonatkozó kérdésekre a megkérdezettek a válaszokat százalékos arányban adták meg, ahol a 100% az összes olyan tolmácsolási eseményt jelentette, amelyen résztvevőként jelen voltak. Ezeket az adatokat összesítettem a 10 fős mintában, és az alábbi eredmények születtek. A tolmáccsal közvetített eseményeken legtöbbször francia nyelvű tolmácsot (45,2%) kértek, a második helyen az angol (23,5%), a harmadik helyen a német (21,6%) szerepelt. A teljes mintában az olasz és a lengyel 3–3%-ot tett ki, egyéb nyelvek között az orosz, a szlovákot, a román és a bolgárt említették. A francia nyelv túlsúlya adódhat azonban a kényelmi mintavételből, az angol nyelv jóval alacsonyabb aránya pedig az adatközlők nyelvtudásával is magyarázható. A nyelvek megoszlását a 3. ábra szemlélteti.

3. ábra. A tolmácsoláskor igényelt nyelvek aránya



A tolmáccsal közvetített események jellegét tekintve két kategóriát állítottam fel: 1) a tárgyalással, egyeztetéssel járó megbeszélés, ahol a résztvevők között párbeszéd zajlik, például üzleti tárgyalás a cég külső partnerével, egyeztető megbeszélés a cégcsoporton belül vagy döntéshozó értekezlet a vállalaton belül; 2) tájékoztató jellegű, ahol monológ formájában legtöbbször előadás hangzik el például konferencián, továbbképzésen vagy küldöttgyűlésen. Az összesített válaszok alapján azt látjuk, hogy az adatközlők becslései szerint a tolmácsolás események 75%-a tárgyalással, egyeztetéssel jár, ahol jellemzően dialógus zajlik a kommunikációs partnerek között, és csupán a tolmácsolási események negyedét teszi ki a konferencia vagy előadás jellegű rendezvény.

4.3. Az adatközlők profilja és a tolmácsolási igények közötti kapcsolat

A fent leírt eredmények alapján összefüggések fedezhetők fel a megkérdezettek profilja, valamint a között, hogy milyen gyakran és milyen nyelven igényelnek tolmácsolást. A 2. táblázat utolsó oszlopában szereplő értékek az évente igénybe vett tolmácsolási alkalmak számát mutatják, ami a megkérdezettek önbevallása alapján egy becsült értéket jelent. A magasabb értékek egyértelműen szoros korrelációt mutattak azzal, hogy az érintett vállalatoknál létezik dedikált tolmács (és/vagy fordítói) munkakör. Ezeknél a cégeknél az adatközlők gyakrabban veszik igénybe a tolmácsok munkáját, és nem csak a cégek külső partnereivel folytatott üzleti tárgyalásokon, hanem a vállalat belső megbeszélésein is. A magasabb értékek mögött egyértelműen kimutathatók azok a munkakörök, amelyekben gyakran kell tárgyalást és egyeztetést folytatni, a cégen belül és a cég külső partnereivel is. A két szélső értéket elemezve azt látjuk, hogy a legkisebb tolmácsolási igény az ÜF5 adatközlő esetében merült fel, aki bevallása szerint 3 idegen nyelven is beszél, míg a mintában szereplő legmagasabb érték az ÜF3 adatközlőnél jelentkezett, aki csupán egy idegen nyelven beszél. A felhasználói szokásokat az is befolyásolhatta, hogy az előbbi adatközlő munkahelyén nem volt belső tolmács, míg az utóbbi megkérdezett vállalatánál több belső tolmács is dolgozik. Az eltérő igényekre továbbá az is magyarázatul szolgálhat, hogy ÜF5 középvezetői, míg ÜF3 felsővezetői pozícióban dolgozik.

Ami pedig a tolmácsolási események típusát illeti, egyértelműen kiderült, hogy a megkérdezettek elsősorban olyan tárgyalási helyzetekben igényelnek tolmácsot, amikor aktív nyelvtudásra, valamint magabiztos kommunikációs készségre van szükség. Jóllehet a résztvevők 90%-a beszél angolul, a 60%-uk pedig 2 vagy 3 idegen nyelven is, de bizonyos tárgyalási helyzetekben inkább tolmácsolást vettek igénybe. Ellenben azokon a tájékoztató, előadásjellegű eseményeken, például konferenciákon, ahol elegendő a passzív idegennyelv-tudás, kevésbé igénylik a tolmácsok szolgáltatásait, még akkor is, ha a konferenciaszervező egyébként biztosít tolmácsolást.

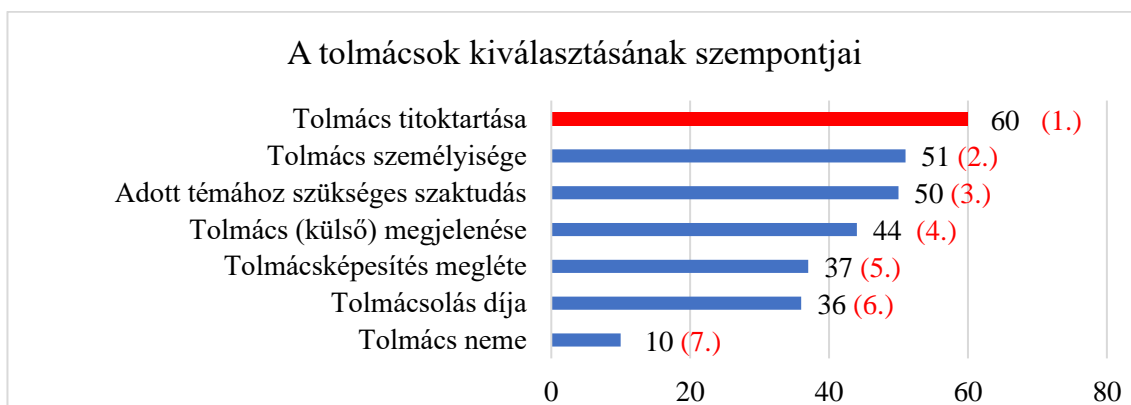
Az interjúban külön kitértem az idegennyelv-tudás és a tolmácsolási igények közötti kapcsolatra, a kérdés így hangzott: *„Előfordult-e már Önnel, hogy olyankor is igénybe vett tolmácsolást, amikor értette a tárgyalás vagy megbeszélés mindkét nyelvét? Mi volt ennek az oka?”* A válaszok egybehangzóak voltak, és mindenki igennel felelt. Tehát az üzleti világban olyankor is igénybe vesznek tolmácsot, amikor értenek a tárgyalópartner nyelvén. A miértekre adott válaszokat két kategóriába soroltam: 1) **objektív** és 2) **szubjektív** okokkal indokolták az adatközlők a válaszaikat. Az objektív okok között egyrészt a többszereplős tárgyalást (3 említés) említették, másrészt az információátadás pontosságát (4 említés). A szubjektív indokok kategóriában a tárgyalási taktikára (4 említés), valamint a tárgyalási erőviszonyokra (1 említés) hivatkoztak a megkérdezettek. A tárgyalási taktika esetén a jellemző válaszok: *„időnyerésre*

nagyon jó, mert addig gondolkodhatok”, „tolmáccsal visszük el a balhét – egyfajta tárgyalási kiskapu” „biztonsági fék, [...] a tolmácsra lehet fogni a félreértést”, a tárgyalási erőviszonyra vonatkozóan pedig így fogalmazott az egyik résztvevő: „ha anyanyelvűvel beszél az ember [...] azt érzem, hogy hátrányban vagyok, és hátrányból nem fogok jól kijönni”.

4.4. A tolmácsok kiválasztásának kritériumai kvantitatív szemléletben

A második kutatási kérdés a tolmácsok kiválasztási és megbízási szempontjaira vonatkozott. Ennek keretében kevert módszerű, kvantitatív és kvalitatív elemeket egyaránt tartalmazó vizsgálatot végeztem. Elsőként egy Likert-skálás felmérés eredményeit ismertetem, amelyet a II/1. interjúkérdés adatai alapján végeztem. Ebben a részben a tolmácsok kiválasztása és megbízása során figyelembe vett kritériumokat vizsgáltam, ahol a résztvevők 1-től 6-ig terjedő skálán értékelték előre megadott szempontokat: az 1 az egyáltalán nem fontos, a 6 a rendkívül fontos szempontot jelentette. Az anyanyelv és az idegen nyelv magas szintű ismeretét alapvetőnek tekintettem, ezekre külön nem kérdeztem rá. A felmérés eredményét az alábbiakban látható 4. ábra szemlélteti.

4.ábra. A tolmácsok kiválasztásának szempontjai (n=10)



Az ábrán a vízszintes sávok mögötti értékek az összesített pontszámot jelentik, a zárójelben lévő számok pedig a szempontok közötti rangsort jelölik. A grafikonon megjelenített értékekből jól látszik, hogy a legfontosabb kritérium a tolmácsok titoktartása, amelyet minden megkérdezett 6-tal értékelt. A tolmács nemét pedig egyáltalán nem tartották fontosnak, ezt a szempontot mindenki 1-re értékelt. A tolmácsok kiválasztási kritériumai közül a felső harmadba négy szempont került, amelyek sorrendben a következők: 1) titoktartás, 2) a tolmács személyisége, 3) az adott témához szükséges szaktudás, valamint 4) a tolmács külső megjelenése. A titoktartás a professzionális nyelvi közvetítői viselkedés alapköve. Ellenben a tolmács személyisége és külső megjelenése inkább a 'puha készségek' kategória része, éppúgy beletartozik a szimpátia, az együttműködési készség és a rugalmasság is. Mivel az anyanyelvi és az idegen nyelvi kompetencia magas

szintjét alapvetőnek tekintetem, a fontos szempontok közé csupán egyetlenegy 'kemény készség' került, nevezetesen a „tolmácsolt témához kapcsolódó szaktudás”. Az adatközlők a tolmácsolás díját sem tartották fontos szempontnak. Talán meglepőnek tűnik, de a végzettségre vonatkozó szempontot, azaz hogy a tolmács szerepét ellátó személy rendelkezik-e tolmácsképesítéssel, vagy sem, szintén a kevésbé fontos kritériumok közé sorolták. Ellenpéldaként ugyanakkor egy olyan esetet is említett az egyik adatközlő, amikor a tolmácsnak ugyan volt szakképesítése, ám a kiállása és a tényleges teljesítménye nem volt megfelelő.

4.5. A tolmácsok kiválasztásának kritériumai kvalitatív szemléletben

A tolmácsok kiválasztásának és megbízásának egyéb szempontjait nyílt végű kérdésekkel (II/2 a, b, c, d) is vizsgáltam. Ezek a tolmáccsal való együttműködési tapasztalatokra, valamint a preferenciákra kérdeztek rá. Ennek eredményeképpen további lényeges, a megrendelőtől mérlegelést igénylő szempontok merültek fel a tolmácsok kiválasztásakor és megbízásakor.

4.5.1. A szabadúszó tolmácsok megbízásának okai a vállalatoknál

A megkérdezettek közül 7 fő esetében rendelkezik a vállalat belső tolmáccsal, 1 adatközlő vállalata pedig nem alkalmaz ugyan belső tolmácsot, ám a kisebb és egyszerűbb tolmácsolási feladatokat házon belül, belső munkatársakkal oldják meg. Tolmácsoláskutatóként az érdekelt, hogy ezek a vállalatok vajon dolgoznak-e külsős, szabadúszó tolmácsokkal is. A válaszok egybehangzóak voltak (n=8), miszerint külsős tolmácsokat is megbíznak, de az indoklásban eltérő válaszokat kaptam. A felsorolt érveket objektív és szubjektív kategóriákba soroltam, amit a 3. táblázat szemléltet.

3. táblázat. Szabadúszó tolmácsok felkérésének lehetséges okai (n=8)

Objektív okok		Szubjektív okok	
Szaktudás hiánya cégen belül	6 említés	Tárgyalás tétje	2 említés
Kapacitáshiány cégen belül	5 említés	Tárgyalási taktika	2 említés
Munkanyelv hiánya cégen belül	3 említés	Kényes, érzékeny téma	1 említés
Szinkrontolmácsolásra van szükség	2 említés		

Az objektív kategóriába az alábbi indokok sorolhatók: 1) vállalaton belül hiányzik a szaktudás, 2) a belső munkatársak leterheltek, vagy kapacitáshiány áll fenn, 3) a tolmácsolásnál olyan munkanyelvre van igény, amelyet cégen belül nem tudnak lefedni, 4) a belső tolmácsok nem vállalnak szinkrontolmácsolást. A szubjektív kategóriában olyan indokok kerültek elő, amelyek mérlegelése az érintett vezetők kompetenciája, és adott esetben a döntés az ő kezükben van. Olyan esetekben bíznak meg külsős, szabadúszó tolmácsot – noha a belső tolmácsok is le tudnák

fedni az adott nyelvet, és kapacitáshiány sem áll fenn –, amikor a tárgyalásnak tétje van, vagy a téma érzékenysége, kényes mivolta okán fontos, hogy ne belső tolmács közvetítsen, továbbá akkor, amikor a tárgyalási taktika szempontjából jobb döntésnek tűnik egy kívülálló, szabadúszó tolmácsot felkérni.

A kvantitatív elemzés adatainak kontrollálására szolgáltak a megrendelők preferenciáit feltáró interjúkérdések (II/2 b, c és d). Ezeknél a kérdéseknél azt vizsgáltam, milyen szempontok alapján választ a megrendelő tolmácsot, amikor egyidejűleg több tolmács közül is választhat, és hogy felhasználóként női vagy férfi tolmáccsal dolgoznak-e szívesebben. A tolmácsokkal való együttműködés negatív tapasztalatai is értékes adatokkal szolgálnak, ezért ezt a kérdést is itt tárgyalom. Elsőként a tolmácsok nemével kapcsolatos preferenciákat elemzem. Noha a Likert-skálás mérésben a megkérdezettek egyáltalán nem tartották fontos szempontnak a tolmácsok nemét, a preferenciák felmérésekor 4 férfi adatközlő (n=5) válaszolt úgy, hogy szívesebben dolgozik női tolmáccsal. Az egyikük azzal indokolta, hogy férfi tolmáccsal volt már rossz tapasztalata, egy másik pedig a pozitív tapasztalatával érvelt, miszerint a jelenlegi bevált profi tolmácsuk is nő. 5 adatközlő a kvantitatív méréssel összhangban továbbra is amellet érvelt, hogy nem számít a tolmács neme, férfi és női tolmáccsal is van pozitív tapasztalatuk. 1 női válaszadó pedig témától és alkalomtól függően választana, de ha azt szeretné, hogy a tolmács „a bőrébe bújjon”, akkor elsősorban női tolmácsot preferál. A nemek kapcsán végzett kvalitatív vizsgálat tehát nem erősítette meg a kvantitatív szemléletű eredményeket. Ez a fajta pozitív diszkrimináció a női tolmácsokkal kapcsolatban további kutatások tárgya lehet.

4.5.2. Az üzleti tolmácsok megbízását pozitívan vagy negatívan befolyásoló tényezők

A preferenciákkal kapcsolatos következő részben egyrészt azt vizsgálom, hogy – több, korábban már bevált tolmács közül – melyik kritérium alapján választ a megrendelő, és dönt végül a tolmács felkéréséről. Másodsorban pedig azokat a szempontokat veszem szemügyre, amikor a megrendelők korábbi felhasználói tapasztalatuk alapján elutasítanak egy tolmácsot. Ezt a két kérdést kulcsszavak alapján elemzem, és egyben tárgyalom.

Az alábbiakban felsorom a tolmácsok kiválasztásakor figyelembe vett pozitív felhasználói szempontokat, amelyek több adatközlő válaszában is felmerültek az interjúk során:

- személyiség ('szimpátia', 'kellemes a társasága', 'jó benyomás tett') – 5 válasz
- korábbi pozitív együttműködés ('összeszokottság') – 4 válasz
- szaktudás ('szakmailag felkészült', 'szakszerűen tolmácsol') – 3 válasz

- szöveghűség (*'pontosan fordít'*) – 2 válasz
- témától és helyzettől függ – 2 válasz

A fentiekén kívül a pozitív szempontok között az alábbiakat említették még:

- semlegesség (*'jó értelemben észrevétlen marad'*)
- előadásmód (*'élvezetes tolmácsolás'*)
- külső megjelenés
- háttértudás (*'ismeri a céget és akinek tolmácsol'*)
- intelligencia

Végül a tolmácsok megbízását negatívan befolyásoló szempontokat sorolom fel:

- nem megfelelő személyiség – 4 válasz
- a tolmácsolás minősége nem megfelelő – 3 válasz
- titoktartás megsértése – 2 válasz
- semlegesség nem megfelelő – 2 válasz
- személyeskedés – 2 válasz
- nincs meg a bizalom – 2 válasz
- hiányos szaktudás
- helytelen szakkifejezések használata
- előadásmód nem megfelelő

A fentieket összefoglalva azt látjuk, hogy a kvalitatív elemzés eredményei megerősítik a kvantitatív eredményeket. A pozitív és a negatív kritériumokat, valamint a Likert-skála alapján rangsorolt szempontokat a 4. táblázat gyűjti egy csokorba.

4. táblázat A tolmácsok megbízásának szempontjai

Pozitív kritériumok	Kiválasztási szempontok rangsora (Likert-skála alapján)	Negatív kritériumok
személyiség	1. titoktartás	személyiség
korábbi együttműködés	2. személyiség	tolmácsolás minősége
szaktudás	3. szaktudás	titoktartás megsértése
szöveghűség	4. külső megjelenés	nem semleges viselkedés
semlegesség	5. tolmácsképesítés	személyeskedés
előadásmód	6. tolmácsolás díja	bizalom hiánya
külső megjelenés	7. tolmács neme	hiányos szaktudás
háttértudás		helytelen szakkifejezések
intelligencia		nem megfelelő előadásmód

A jó anyanyelvi és idegen nyelvi kompetenciákat ugyan alapvetésnek tekintettük a kvantitatív mérésben, ezért nem is szerepeltek a listán, de a szabad válaszok között a szöveghűség és a szakkifejezések pontos használata előkerült. Jóllehet a titoktartás a kvantitatív elemzésben az első helyen szerepelt, ennek a megléte inkább alapelvárás a szakmában, mint pozitív megkülönböző jegy, a titoktartás megsértése azonban egyértelmű visszautasítással jár a megrendelők részéről. Az eredmények alapján a személyiség és a szaktudás a tolmácsok kiválasztásakor a legfontosabb kritériumok közé tartozik, és egyaránt jelenthet előnyt vagy hátrányt a tolmácsok kiválasztásakor. A semlegesség, illetve a tolmácsok előadásmódja is kétélű fegyvernek minősül. A megrendelővel kialakított jó együttműködés, a korábbi pozitív munkatapasztalat azonban előnyt jelent egy-egy tolmácsmegbízás elnyerésekor. A tolmács megjelenése a közepesen fontos kategóriába tartozik a rangsorolás alapján, de szintén jelenthet előnyt egy megbízás során. A bizalom elvesztése, a személyes véleményformálás, a felek közötti kommunikációba történő beavatkozás azonban mind-mind hátrányt jelent a megrendelő szemében. A tolmácsképesítés megléte, a tolmácsolás díja, valamint a tolmács neme a kevésbé fontos szempontok közé tartoznak a rangsorban. Mindezt megerősíteni látszik, hogy ez utóbbi kritériumok sem az előnyt jelentő pozitív, sem a hátrányt jelentő negatív szempontok között nem merültek fel a tolmácsok megbízásáról vagy éppen elutasításáról meghozott döntésekben.

5. A kutatás korlátai

A kvalitatív kutatások minőségi természetű, „szavakba öntött” adatok alapján gyűjtenek új információkat a vizsgált jelenségről (Károly, 2022). A jelen kutatás céljának leginkább megfelelő módszernek az interjúk felmérés bizonyult. Ennek azonban korlátai is vannak, mivel a megkérdezettek önkéntesen, ám önbevallás útján válaszolnak a kérdésekre. További korlátként említhető, hogy a kérdező személye befolyásolhatja a válaszokat. Előfordulhat, hogy az ismeretségi körből nem véletlenszerűen, kényelmi mintavétellel kiválasztott adatközlő jó fényben szeretné feltüntetni magát, ezáltal csak a számára kedvező információkat osztja meg a kérdezővel. Habár az interjúk kutatás gazdag információval szolgálhat, és a vizsgálni kívánt jelenség mélyreható megismerését teszi lehetővé, az elemzésből nyert adatok nem általánosíthatók, csupán tendenciákat vázolhatnak, vagy egyedi jellemzőkre világíthatnak rá.

6. Összegzés

A jelen tanulmány egy feltáró interjúk kutatás és részeredményei bemutatására vállalkozott. A kutatásom célja az volt, hogy feltárja a vállalatoknál megjelenő tolmácsolási szükségletet, illetve az üzleti tolmácsokkal szemben támasztott megrendelői igényeket és elvárásokat, továbbá, hogy bepillantást kapjunk a megrendelők tolmácsokkal való együttműködésének tapasztalataiba.

Mivelhogy az üzleti életben a zárt ajtók mögött zajló események kutatási szempontból nehezen megközelíthetők, a kutatás megtervezésekor a résztvevők szóbeli kikérdezése bizonyult a legalkalmasabb kutatási módszernek. A kutatás hiánypótló abban a tekintetben, hogy a magyar tolmácsoláskutatásban eddig még senki sem vizsgálta tudományosan megalapozott módszerekkel a tolmácsolást megrendelő ügyfél igényeit és elvárásait az üzleti világban. A kutatás újdonsága abban rejlik, hogy a tolmácsokkal szembeni elvárásokat nem a tolmácsképző intézmények vagy az érdekképviseleti egyesületek, sőt nem is a tolmácsok perspektívájából, hanem ezúttal a szolgáltatást igénybe vevő megrendelők, a tolmácsolásfelhasználók megkérdezésével tárja fel.

Mindenekelőtt fontos kiemelni, hogy a jelen kutatásba bevont 10 vállalati közép- és felsővezetővel készült interjú eredményei szinergiát alkotnak egy másik, szakképzett tolmácsokkal készült interjú kutatás eredményeivel (Németh, 2023). Mindkét oldalról megerősítést nyert az az állítás, hogy az üzleti világban a vállalatok továbbra is igényt tartanak a tolmácsok szolgáltatásaira, annak ellenére, hogy a nemzetköziesedő világ lingua francája az angol, és a multinacionális vállalatoknál szinte mindenütt elvárás az idegennyelv-tudás. Ugyanakkor arra is rávilágított mindkét kutatás, hogy a tolmácsok felkérése esetenként a tárgyalási taktika része, ilyenkor a megrendelő a téves tolmácsolásra hivatkozva kihátrálhat a megállapodásból, vagy akár adott esetben a bűnbak szerepét róhatja a tolmácsra. Ezen eredmények korábbi kutatások megállapításait is megerősítik (Ko, 1996; Hofmeister-Tóth & Mitev, 2010; Válóczy, 2011). Mindazonáltal nem hagyható figyelmen kívül, hogy ezek a kijelentések a tolmácsok szemszögéből nézve komoly etikai kérdéseket vetnek fel, hiszen a tolmács hírnevének rontása adott esetben erkölcsi és anyagi kárt is okozhat.

További lényeges eredmény, hogy a megkérdezettek nagyrészt a tárgyalással, egyeztetéssel járó megbeszélésekre, és legfőképp a téttel járó üzleti tárgyalásokra rendelnek tolmácsot. Ilyenkor a két tárgyalófél vagy delegáció között jellemzően dialógustolmácsolás, esetenként az egyik irányba fülbesúgó tolmácsolás zajlik. Ezzel szemben az előadásjellegű konferenciákon már kevésbé tartanak igényt a tolmácsolásra. Ennek egyik nyilvánvaló magyarázata, hogy passzív nyelvtudásuk ilyen helyzetben már elegendőnek bizonyul. Ami pedig a tolmácsokkal szemben támasztott ügyfélelvárásokat illeti, a magas szintű anyanyelvi és idegen nyelvi kompetenciákon túl a titoktartást tekintették a megkérdezettek az elsődleges és kulcsfontosságú kritériumnak. A kutatás ugyanakkor több oldalról is rávilágított arra, hogy a megrendelők számára a tolmácsok személyisége döntő szempontnak minősül. Adott esetben a szimpátián, az együttműködési hajlandóságon, valamint az alkalmazkodóképességen múlik, melyik tolmácsot kéri fel a megrendelő. Ez a megállapítás egy másik empirikus kutatás eredményeit is megerősíti, amelynek során a tolmácsolást oktatók a személyiségjegyeket tartották a legfontosabbnak a tolmácsolásgyakorlatokon (Lesznyák & Bakti, 2018). A fentiekén túl a tolmács szaktudása, felkészültsége, pontos tolmácsolása, valamint semleges viselkedése, „jó értelemben vett észrevétlensége” – ahogyan az egyik résztvevő fogalmazott –

egyaránt kiemelendő és pozitív kritérium a tolmácsok megbízásakor. Jóllehet a kutatás eredményei nem általánosíthatók, mégis egyfajta pillanatképet mutatnak a magyar tolmácsolási piac egyik szeletéről. Mindamellettt úgy vélem, hogy a kutatás más kontextusba, például a jogi, egészségügyi, hatósági vagy egyházi tolmácsolásra is átültethető és megismételhető.

Irodalom

- Albi-Mikasa, M.** (2010). Global English and English as a lingua franca (ELF): implications for the interpreting profession. *Trans-Kom – Zeitschrift für Translationswissenschaft und Fachkommunikation*, 3(2), 126–148. doi: <https://doi.org/10.21256/zhaw-4080>
- Bendazzoli, C., Russo, M. & Defrancq, B.** (eds). (2018). Special Issue: New findings in corpus-based interpreting studies. In *TRAlinea*. <http://www.intralinea.org/specials/article/2304>
- Brown, J. D.** (1988). *Understanding research in second language learning*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bühler, H.** (1986). Linguistic (semantic) and extra-linguistic (pragmatic) criteria for the evaluation of conference interpretation and interpreters. *Multilingua*, 5(4), 231–235.
- Creswell, J. W.** (2009). *Research design – Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks: Sage.
- Dörnyei, Z.** (2007/2019). *Research methods in applied linguistics*. Oxford: Oxford University Press.
- Eszenyi Réka** (2022). Kérdőívek és interjúk a fordítás és a tolmácsolás kutatásában. In Klaudy Kinga, Robin Edina és Seidl-Pécs Olívia (szerk.), *Bevezetés a fordítás és a tolmácsolás kutatómódszertanába I. Általános rész (77–91)*. Budapest: ELTE FTT–MANYE Fordítástudományi Szakosztály. doi: <https://doi.org/10.21862/kutmodszertan1/5>
- G. Láng Zsuzsa** (2002). *Tolmácsolás felsőfokon. A hivatásos tolmácsok képzéséről*. Budapest: Scholastica.
- Hale, S.** (2007). *Community Interpreting: Research and practice in applied linguistics*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Hidasi Judit** (2002). Metszéspontok: nyelvek és kultúrák. *Modern Nyelvoktatás*, 8(2–3), 9–19.
- Hofmeister-Tóth Ágnes & Mitev Ariel Zoltán** (2010). *Üzleti kommunikáció és tárgyalástechnika*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Horváth Ildikó** (2021). Tolmácsolásetika a 21. században. *Fordítástudomány*, 23(1), 5–20. doi: <https://doi.org/10.35924/fordtud.23.1.1>
- Kadric, M.** (2009). *Dolmetschen bei Gericht*. Wien: WUV
- Karanasiou, P. P.** (2017). *Fulfilling the interpreting mandate in Business Negotiation Meetings. The perspectives of interpreters and clients*. Doktori disszertáció. Heriot Watt University. Letöltés: <https://core.ac.uk/download/pdf/161941171.pdf>
- Károly Krisztina** (2022). A nyelvi közvetítés empirikus kutatásának módszerei. In Klaudy Kinga, Robin Edina és Seidl-Pécs Olívia (szerk.), *Bevezetés a fordítás és a tolmácsolás kutatómódszertanába I. Általános rész (27–58)*. Budapest: ELTE FTT–MANYE Fordítástudományi Szakosztály. doi: <https://doi.org/10.21862/kutmodszertan1/3>
- Ko, L.** (1996). Business setting. In: Gentile, A., Ozolins, U., Vasilakakos, M. *Liaison Interpreting: A Handbook*. Melbourne: Melbourne University Press. 116–124.
- Konczos-Szombathelyi Márta** (2003). Globális világ, nyelvi és kulturális hatások. *Tér és Társadalom*, 17(1), 117–129.
- Kurz, I.** (1993a). Conference Interpretation: Expectations of different user groups. *The Interpreters' Newsletter*, 5, 13–21.
- Lesznyák, M. & Bakti, M.** (2018). *Trainers' Perceptions on Translation Competence*. Elhangzott: Translation Research – Translator Training Konferencia, Budapest, Pázmány Péter Katolikus Egyetem. 2018. május 24–26.
- Merlino, S.** (2009). La mitigazione nell'attività dell'interprete. Il caso di una trattativa d'affari. In: L. Gavioli (ed.) *La Mediazione Linguistico-culturale: una Prospettiva Interazionista*. Perugia: Guerra Edizioni. 231–257.

- Liu, M.** (2023). User expectations research revisited: Methodological considerations. In: Zwischenberger, C., Reithofer, K. & Rennert, S. (eds), *Introducing New Hypertexts on Interpreting (Studies): A tribute to Franz Pöchhacker* (44–65). Amsterdam: John Benjamins. doi: <https://doi.org/10.1075/btl.160.03liu>
- Németh Anikó** (2021). Üzleti és vállalati tolmácsolás a dialógustolmácsolás kontextusában. *Fordítástudomány*, 23(2), 66–91. doi: <https://doi.org/10.35924/fordtud.23.2.4>
- Németh Anikó** (2023). A dialógustolmácsolás kihívásai az üzleti világban: egy feltáró kutatás eredményei. *Fordítástudomány*, 25(1), 42–67. doi: <https://doi.org/10.35924/fordtud.25.1.3>
- Nocella, P.** (1995). Business interpreting. In Ozolins, U. & Egan, D. (eds), *Interpreters and Translators: A Practitioner's Perspective: Proceedings of the Victorian Interpreter Awareness Day Conference*. December 1994, Melbourne (28–33). Malvern/Hawker: NLLIA-Centre for Research and Development in Interpreting and Translating, Deakin University/NAATI.
- Ozolins, U.** (2015). Ethics and the role of the interpreter. In: Mikkelsen, H., Jourdenais, R. (eds) *The Routledge Handbook of Interpreting*. London, New York: Routledge. 319–336.
- Pöchhacker, F.** (ed.). (2015). *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London: Routledge
- Pöchhacker, F.** (2018). Media interpreting From user expectations to audience comprehension Reception Studies and Audiovisual Translation. In Di Giovanni, E. & Gambier, Y. (eds), *Reception Studies and Audiovisual Translation* (253–276). Amsterdam: John Benjamins.
- Puklus Márta** (2019). *A bírósági tolmácsolás nyelvi és nyelven kívüli tényezői, a bírói elvárások és a tolmács szerepe*. Doktori disszertáció. ELTE BTK. Letöltés: <https://edit.elte.hu/xmlui/handle/10831/44654>
- Saldanha, G. & O'Brien, Sh.** (2014). *Research methodologies in translation studies*. London, New York: Routledge.
- Sato Noriko** (2014). *A vállalati és üzleti tolmács kettős lojalitása a magyar-japán és a japán–magyar interperszonális kommunikációban*. Doktori disszertáció. ELTE BTK. Letöltés: <http://doktori.btk.elte.hu/lingv/satonoriko/diss.pdf>
- Szabari Krisztina** (2021). *Tolmácsolás – Bevezetés a tolmácsolás elméletébe és gyakorlatába*. Budapest: Akadémiai Kiadó. Letöltés: https://mersz.hu/dokumentum/m927t_3
- Seresi Márta** (2016). *Távtolmácsolás és távoktatás a tolmácsolásképzésben*. Budapest: ELTE Eötvös Kiadó. Letöltés: https://www.eltereader.hu/kiadvanyok/https-www-eltereader-hu-media-2016-07-seresi_tavtolmacsolas_reader-jav-pdf/
- Seresi Márta** (2022). Kutatási adatok kezelése a fordítástudományban. In: Klaudy Kinga, Robin Edina és Seidl-Pécs Olívia (szerk.), *Bevezetés a fordítás és a tolmácsolás kutatómódszertanába I. Általános rész* (93–107). Budapest. ELTE FTT–MANYE Fordítástudományi Szakosztály. doi: <https://doi.org/10.21862/kutmodszertan1/6>
- Szabó Csilla & Bakti Mária** (szerk.). (2020). *Iránytű a tolmácsolás oktatásához. A kompetenciafejlesztés új fókuszai*. Szeged: Juhász Gyula Felsőoktatási Kiadó.
- Válóczy Marianna** (2011). Tolmácsolás olasz üzleti szaknyelvi környezetben. *Porta Lingua*, 9, 277–284. Letöltés: <http://szokoe.hu/porta-lingua/archivum/porta-lingua-2011>
- Zheng, B. & Xiang, X.** (2018). Between Invisibility and Over-visibility: Self-perception and User Expectations of Liaison Interpreters in Business Settings. *Babel*, 64(1), 1–32. doi: <https://doi.org/10.1075/babel.00023.zhe>

Források

- Online Fordítónapok 2020. (2020. 11–15.). *Milyen tolmácsot akar az ügyfél? Beszélgetés az UNIQA Biztosító vezérigazgatójával*. <https://onlineforditonapok.hu/>

Függelék

Az interjúkérdések protokollja (I. és II. rész)

I. rész

A résztvevő alapadatai

- 1) Neme
- 2) Melyik gazdasági szektorban dolgozik?
- 3) Milyen tulajdonú cégnél?
- 4) Milyen szakterületen?
- 5) Milyen pozícióban? (felső vagy középszintű)
- 6) Munkatapasztalat években: 0-15, 16- 25, 26-35, 35+
- 7) Milyen idegen nyelve(ke)n beszél?
- 8) Milyen gyakran dolgozik tolmáccsal?
- 9) Van-e a cégüknek főállású tolmácsa?

II. rész

A tolmácsok kiválasztásának és megbízásának kritériumai az ügyfél perspektívájából

- 1) Az anyanyelv és az idegen nyelv magas szintű ismeretén túl, mely szempontok fontosak és melyek kevésbé a tolmácsok kiválasztásakor és megbízásakor? Jelölje 1-től 6-ig terjedő skálán, ahol az 1 – egyáltalán nem fontos, a 6 – rendkívül fontos;
Értékelendő szempontok: Tolmács neve; Tolmács képzése/végzettsége; Adott témához szükséges szaktudás; Tolmács személyisége; Tolmács titoktartása; Tolmács (külső) megjelenése; Tolmácsolás díja; EGYÉB (nevezze meg, amennyiben kimaradt)
- 2) a) Ha van a cégüknek főállású tolmácsa, előfordul, hogy mégis külső, szabadúszó tolmácsot hívnak? Mikor fordul ez elő?
b) Volt már olyan helyzet, hogy több tolmács közül is választhatott (pl régebben dolgozott velük)? Mi alapján választott?
c) Volt már, hogy jelezte, nem szeretne többet az adott tolmáccsal dolgozni? Miért?
d) Női vagy férfi tolmáccsal dolgozik szívesebben? Miért?

A tolmácsolással kapcsolatos ügyféligények és preferenciák (az összes tolmácsolt eseményhez viszonyítva %-ban kifejezve)

- 3) Milyen nyelven szokott tolmácsolást igénybe venni?
- 4) Általában milyen tolmácsolási módot vesz igénybe? (konzekutív, fülbesúgó, kabinos szinkrontolmácsolás vagy távtolmácsolás)
- 5) Jellemzően milyen eseményeken vesz igénybe tolmácsolást? (tárgyalással, egyeztetéssel járó események vs. tájékoztató, ismeretterjesztő, előadás jellegű események)
- 6) Ha választani lehet, Ön melyik tolmácsolástípust részesíti előnyben? Miért?
- 7) Előfordult-e már Önnel, hogy olyankor is igénybe vett tolmácsolást, amikor értette a tárgyalás vagy megbeszélés mindkét nyelvét? Mi volt ennek az oka?